

**UNIVERSIDAD DE CUENCA**



**FACULTAD DE PSICOLOGÍA  
CARRERA DE PSICOLOGÍA CLÍNICA**

**INTELIGENCIA EMOCIONAL Y ESTRÉS LABORAL ENTRE LOS EMPLEADOS  
DEL GAD MUNICIPAL DEL CANTÓN CHORDELEG**

*Trabajo de titulación previa a la  
obtención del título de Psicólogo  
Clínico*

**AUTORES:**

Tania Lorena León Criollo

C.I. 0103791265

Patricio Efraín Arévalo Coronel.

C.I. 0301905295

**DIRECTOR:**

MSc. Lauro Esteban Cañizares Abril

0104610480

**CUENCA – ECUADOR**

**2017**



## RESUMEN

La presente investigación buscó analizar la relación entre los niveles de inteligencia emocional (IE) y estrés laboral (EL) de los empleados del GAD Municipal del Cantón Chordeleg tanto de manera global como a través de un análisis comparativo de variables específicas. Para evaluar ambos constructos se utilizaron el *Test de Inteligencia Emocional de Wood y Tolley (2007)* y el *Cuestionario de Maslach Burnout Inventory (1986)*. La muestra estuvo conformada por 50 empleados (29 hombres y 21 mujeres), con edades comprendidas entre los 20 a 65 años. Los resultados obtenidos señalan que la IE en los participantes presenta índices de normalidad. En relación al Estrés Laboral no se encontraron puntajes altos en las evaluaciones. Asimismo, la correlación entre la IE y el EL en el análisis global no encontró significancia correlacional. Sin embargo, el análisis específico de variables encontró significancia entre la *despersonalización* y la *autorregulación* correlacionadas negativamente, además se encontró una correlación negativa de carácter significativo entre las variables *despersonalización* y *autoconciencia*. Finalmente encontramos una marcada significancia correlacional entre las variables *despersonalización* y *habilidades sociales*. Estos resultados, aunque parciales, corroboran estudios previos a favor de la hipótesis que sostiene una correlación negativa entre la Inteligencia Emocional y el Estrés Laboral, factor de invaluable aplicación tanto en la selección de nuevo personal como la aplicación de programas de desarrollo en inteligencia emocional entre los empleados con miras al bienestar individual y organizacional.

**Palabras clave:** Inteligencia Emocional, Estrés Laboral, Ambiente Organizacional, Análisis Correlacional.



## ABSTRACT

The present research aims to analyze the relationship between the levels of emotional intelligence (IE) and work stress (WS) among employees of the GAD Municipal of the canton Chordeleg, both globally and through a comparative analysis of specific variables. To evaluate both constructs we used the *Wood and Tolley Emotional Intelligence Test (2007)* and the *Maslach Burnout Inventory Questionnaire (1986)*. The sample consisted of 50 employees (29 men and 21 women) aged between 20 and 65 years. The obtained results indicated that the EI in the participants showed an index of normality. In relation to work stress, there were no high scores found. Likewise, to the correlation between EI and WS in a global way there was no correlation significance found. None the less, the analysis of specific variables found significance between *Depersonalization* and *Self-Regulation* negative correlated, in addition, a significant negative correlation was found between *Depersonalization* and *Self-Awareness* variables. Finally, we found a marked correlation between *Depersonalization* and *Social Skills* variables. Although these results are partial, they corroborate previous studies in favor of the hypothesis that supports a negative correlation between Emotional Intelligence and Work Stress, a factor of invaluable application both in the selection of new staff and the application of developmental programs in emotional intelligence among employees for individual and organizational well-being.

**Key Words:** Emotional Intelligence, Work Stress, Organizational Environment, Correlational Analysis



## INDICE

DEDICATORIA .....	10
DEDICATORIA .....	11
AGRADECIMEINTO .....	12
AGRADECIMIENTO .....	13
ABSTRACT.....	3
1. INTRODUCCIÓN.....	14
1.1. La Inteligencia Emocional. ....	14
1.2. El Estrés.....	15
1.3. Estrés Laboral.....	16
1.4. Inteligencia Emocional y Estrés Laboral. ....	17
2. METODOLOGÍA.....	20
2.1 Hipótesis.....	20
2.1.1 Hipótesis 1 .....	20
2.1.2 Hipótesis 2 .....	20
2.2 Objetivo general .....	20
2.2.1 Analizar la relación entre los niveles de inteligencia emocional y estrés laboral. ....	20
2.3 Objetivos específicos.....	21
2.3.1 Evaluar y analizar los niveles de inteligencia emocional (I.E).....	21
2.3.2 Evaluar y analizar los niveles de estrés laboral (E.L).....	21
2.3.3 Establecer si existe una relación significativa entre ambas variables (I.E y E.L) .....	21
2.4 Enfoque y tipo de investigación .....	21
2.5 Participantes .....	21
2.6 Criterios de inclusión .....	22
2.7 Criterios de exclusión.....	22
2.8 Instrumentos de recolección de información .....	23
2.9 Procedimiento de recolección de información .....	24
2.10 Aspectos éticos.....	24
2.11 Procesamiento de datos .....	24
3. RESULTADOS .....	25
3.1 Inteligencia Emocional.....	25



3.2. Estrés Laboral.....	28
3.3. Correlación Inteligencia Emocional y Estrés Laboral.....	29
4. DISCUSIÓN.....	30
5. CONCLUSIONES.....	35
6. RECOMENDACIÓN .....	37
REFERENCIA BIBLIOGRAFICAS.....	38
ANEXOS .....	40



UNIVERSIDAD DE CUENCA  
**CLÁUSULA DE PROPIEDAD INTELECTUAL**

Patricio Efraín Arévalo Coronel, autor del trabajo de titulación **“INTELIGENCIA EMOCIONAL Y ESTRÉS LABORAL ENTRE LOS EMPLEADOS DEL GAD MUNICIPAL DEL CANTÓN CHORDELEG”**, certifico que todas las ideas, opiniones y contenidos expuestos en la presente investigación son de exclusiva responsabilidad del autor.

Cuenca, 23 de junio del 2017

Patricio Efraín Arévalo Coronel

C.I: 0301905295



UNIVERSIDAD DE CUENCA  
CLÁUSULA DE DERECHOS DE AUTOR

Patricio Efraín Arévalo Coronel, autor del trabajo de titulación **“INTELIGENCIA EMOCIONAL Y ESTRÉS LABORAL ENTRE LOS EMPLEADOS DEL GAD MUNICIPAL DEL CANTÓN CHORDELEG”**, reconozco y acepto el derecho de la Universidad de Cuenca, en base al Art. 5 literal c) de su Reglamento de Propiedad Intelectual, de publicar este trabajo por cualquier medio conocido o por conocer, al ser este un requisito para la obtención de mi título de Psicólogo Clínico. El uso que la Universidad de Cuenca hiciere de este trabajo, no implicaría afección alguna de mis derechos morales o patrimoniales como autor.

Cuenca, 23 de junio del 2017

Patricio Efraín Arévalo Coronel

C.I: 0301905295



UNIVERSIDAD DE CUENCA

CLÁUSULA DE DERECHOS DE AUTOR

Tania Lorena León Criollo, autora del trabajo de titulación **“INTELIGENCIA EMOCIONAL Y ESTRÉS LABORAL ENTRE LOS EMPLEADOS DEL GAD MUNICIPAL DEL CANTÓN CHORDELEG”**, reconozco y acepto el derecho de la Universidad de Cuenca, en base al Art. 5 literal c) de su Reglamento de Propiedad Intelectual, de publicar este trabajo por cualquier medio conocido o por conocer, al ser este un requisito para la obtención de mi título de Psicóloga Clínica. El uso que la Universidad de Cuenca hiciere de este trabajo, no implicaría afección alguna de mis derechos morales o patrimoniales como autora.

Cuenca, 23 de junio del 2017

Tania Lorena León Criollo

C.I: 0103791265





UNIVERSIDAD DE CUENCA

## CLÁUSULA DE PROPIEDAD INTELECTUAL

Tania Lorena León Criollo, autora del trabajo de titulación **“INTELIGENCIA EMOCIONAL Y ESTRÉS LABORAL ENTRE LOS EMPLEADOS DEL GAD MUNICIPAL DEL CANTÓN CHORDELEG”**, certifico que todas las ideas, opiniones y contenidos expuestos en la presente investigación son de exclusiva responsabilidad del autor.

Cuenca, 23 de junio del 2017

Tania Lorena León Criollo

C.I: 0103791265



## DEDICATORIA

Este trabajo quiero dedicar a cuatro personas fundamentales en mi vida

A mis padres Tania y Jorge con todo mi amor por haberme guiado a ser la mujer que soy, por brindarme su apoyo, su confianza, su amor incondicional y sobre todo por impulsarme a ser lo mejor que puedo ser.

A mi hermana Karen por ser la mejor hermana a pesar de sus rabietas, pero sobre todo por ser la mejor tía/mamá que existe en el mundo, flaca sin ti creo que no lo hubiera logrado.

A mi hijo Gael por ser el motor principal de mi vida, enano de mi corazón eres mi fuerza y mi razón de existir y por ti luchare todos los días de mi vida.

Finalmente, a mi esposo Marcelo por su apoyo incondicional, por su paciencia, por su amor y por haberme empujado día a día a cumplir esta meta sin dejar que me rinda cuando sentía que ya no podía más.



## DEDICATORIA

El siguiente trabajo de titulación se lo dedico a mis padres Lucrecia y Efraín por su constante apoyo y esfuerzo para que este sueño sea posible especialmente a mi madre, quien estuvo presente en todo momento demostrando amor y cariño como sustentáculo en esta etapa de mi vida y guiándome para que siguiese adelante hasta culminar con la meta.

A mi estimada hermana Karén, quien estuvo a mi lado como una motivación para que cada día me vaya superando y ser un buen ejemplo para ella.

A mi novia Sandra que con su amor y cariño represento un impulso a seguir hacia adelante en las dificultades presentadas en los últimos ciclos de estudio, motivando a continuar la travesía hasta poder cumplirla.

Gracias Dios por las maravillosas personas puestas en vida.



## AGRADECIMIENTO

Antes de llevar a cabo este trabajo tan importante, me gustaría agradecer a todos los que de una u otra manera me ayudaron a lograr cumplir esta meta.

Primeramente, quiero dar gracias al Niño Divino por permitirme despertar todos los días con vida y salud.

Segundo quiero agradecer a toda mi familia, en especial a mi madre y a mi esposo por su apoyo incondicional desde el día que inicie. Gracias por todo y por tanto, por cuidar de mí y de mi hijo cuando no tenía tiempo ni de respirar. Gracias por saber soportar mis malos días y saber entenderme, pero sobre todo gracias por nunca dejar que me rinda y alentarme a seguir adelante a pesar de todos los obstáculos que se presentaban en el camino.

Tercero quisiera agradecer al director de tesis, Mst. Esteban Cañizares por haberme ayudado, facilitado y apoyado en el camino a la realización de esta tesis, pero sobre todo gracias por su paciencia.

Y finalmente quiero agradecer a mi compañero de tesis por su amistad y confianza a lo largo de toda nuestra carrera y sobre todo por haberme permitido ser su compañera para alcanzar esta meta tan importante de nuestra vida. ¡Gracias Pato por ser tal como eres!

Tania.



## **AGRADECIMIENTO**

En principio, me gustaría agradecer a la Universidad Estatal de Cuenca, por haberme aceptado y abrir las puertas permitiéndome ser parte de ella como estudiante de la Facultad de Psicología Clínica, de la misma forma al cuerpo de docentes que han aportado y compartido sus conocimientos y experiencia fomentando mi crecimiento personal.

A mis padres por representar un sostén emocional y económico, quienes, de no ser por ellos, no hubiese sido posible esta etapa de mi vida, ya que gracias a su educación, normas y valores me han ayudado en los diferentes obstáculos de mi carrera universitaria.

De igual manera agradezco a nuestro asesor de tesis Mst. Esteban Cañizares por la oportunidad brindada de recurrir a sus conocimientos científicos y servir como base y guía en el desarrollo de este trabajo de titulación.

Finalmente, a todos mis compañeros de clase por esa amistad y alta moral que ha motivado el seguir hasta el final y de manera muy especial a mi compañera y co-autora Tania León, que ha representado y es una gran amiga con quien se ha formado un lazo fuerte de confianza inspirando a no quedarme atrás y cumplir esta meta, gracias nena.

Patricio.



## 1. INTRODUCCIÓN

Hoy en día es innegable que el estrés afecta a una buena parte de los individuos de la población mundial en diversos contextos, entre ellos el organizacional-empresarial, tales condiciones se ven reflejadas en el estado de salud y funcionalidad bio-psico social de quienes padecen tales características o predisposiciones. Sin embargo, hace apenas pocas décadas, las políticas de selección de personal consideraban únicamente al *Coeficiente Intelectual (CI)*, como variable de relevancia para pronosticar un buen desempeño laboral en el futuro empleado. Afortunadamente, con el pasar del tiempo las empresas e industrias en su afán de competencia, se han aventurado al estudio y manejo de factores como la *Inteligencia Emocional (IE)* y su relación con el *estrés laboral (EL)* de sus empleados mediante la creación de herramientas tanto evaluativas como de aplicación práctica a favor de fomentar y fortalecer la inteligencia emocional por un lado, así como mitigar o eliminar el estrés laboral del cuerpo de trabajadores, todo en pro de la estabilidad laboral el bienestar individual y colectivo, y el alcance de objetivos designados para generar más productividad; así también desarrollar las habilidades para reconocer los sentimientos de los clientes a fin de conseguir referencia benéficas para toda la organización, manifiesta en la estabilidad psicológica de sus empleados (Goleman, 2008; Vargas, 2007).

### 1.1. La Inteligencia Emocional.

Si bien es cierto que existen varios tipos de inteligencia, como las que describe Howard Gardner en su libro *Estructuras de la Mente (1993)*, nuestro interés investigativo es justamente la ya mencionada *Inteligencia Emocional (IE)* abordada ampliamente por Daniel Goleman (1995) con especial respaldo empírico el contexto de las organizaciones, en tanto ésta una vez desarrollada ayudaría significativamente a manejar y percibir experiencias emocionales propias y ajenas, fortaleciendo la empatía y la motivación hacia las interacciones laborales de manera funcional y satisfactoria.

Se conceptualiza a la IE como la forma o manera de interactuar de una persona con su entorno, siendo ésta capaz de tener en cuenta factores como los sentimientos, la empatía, la perseverancia, la agilidad mental, la motivación, etc. Se habla sobre la existencia de un rasgo de autodisciplina que permite a la persona tener la habilidad de controlar sus impulsos dando lugar a una buena adaptación social; la IE refleja los principios que llevarán al éxito laboral tales como;



la conciencia de uno mismo, la autogestión, la conciencia social y la capacidad para manejar las relaciones; lo que permite un adecuado autocontrol sobre la emoción y el dominio de habilidades (Goleman, la práctica de la inteligencia emocional, 1998).

Asimismo, Molero et al. (1998), definen a la Inteligencia Emocional como un tipo de inteligencia social, que engloba la habilidad de controlar nuestras propias emociones y las de los demás, así como de discriminar entre ellas y utilizar la información que nos proporcionan para guiar nuestro pensamiento y nuestras acciones.

Desde una perspectiva biológica Mozaz, Mestre, Núñez (2009), citado por Herrera, Buitrago, & Perandones (2015), la IE está supeditada a la maduración del cerebro y del sistema nervioso, fundamentalmente de las interconexiones que se generan entre las áreas cerebrales que intervienen tanto en el procesamiento de la emoción, como en la cognición, incidiendo por ende en la conducta.

Por otro lado para Bar-on (2006), la inteligencia emocional-social comprende una interrelación de competencias, habilidades y facilitadores emocionales y sociales, que hacen que la persona pueda expresarse y comprenderse, comprender y relacionarse con los demás y a su vez saber llevar las demandas diarias. Al ser emocional y socialmente inteligentes, podemos manejarnos eficazmente a nivel personal, social y a los cambios ambientales de la manera que podamos resolver problemas, lidiar con las exigencias y tomar decisiones adecuadas.

En conclusión, la inteligencia emocional se entiende como un grupo de habilidades que conceden a la persona diversas herramientas que permiten la adaptación a situaciones en la vida cotidiana o en los diferentes escenarios que se puedan presentar, ya sean de agrado o desagrado, concediendo en el individuo una capacidad de selección para interactuar de la mejor manera con el medio y demás personas sin que se produzca daño a sí mismo o los demás.

## **1.2. El Estrés**

Aguirre et al. (2015), manifiestan que el estrés es una respuesta del organismo ante las exigencias de su medio. El estrés constituye un mecanismo de defensa natural que permite regular la capacidad orgánica y cognitiva de respuesta y adaptación. Asimismo, Del Hoyo-Delgado (2004), nos dice que el estrés afecta al bienestar físico y psicológico del individuo, deteriorando la salud y la eficiencia de la persona, tanto individual como socialmente, actuando



en gran medida en el lugar de trabajo. El estrés aumentaría según el espacio, el ritmo de trabajo y la cantidad de trabajadores ya que se deben alcanzar resultados óptimos muchas veces bajo condiciones inapropiadas para el personal.

Sun Baum (1990); Anderson (1998), citado por la Asociación Americana de Psicología (2017) nos propone:

El estrés es cualquier experiencia emocional molesta que venga acompañada de cambios bioquímicos, fisiológicos y conductuales predecibles. A veces, un poco de estrés viene bien porque da el empuje y la energía que se necesitan para sobrellevar ciertas situaciones, como tomar un examen o cumplir con algún plazo en el trabajo. Sin embargo, una cantidad excesiva de estrés puede tener consecuencias sobre la salud y afectar adversamente el sistema inmunitario, cardiovascular, neuroendocrino y nervioso central (Asociación Americana de Psicología, 2017).

### 1.3. Estrés Laboral

Siguiendo esta línea, el estrés laboral (EL), propio del contexto de toda institución pública o privada, representa la tensión producida por las exigencias del trabajo que son experimentadas por el empleado como excesivas o amenazantes y que a la vez estarían por encima de las capacidades y recursos de éste al entenderse como difíciles de controlar, conllevando consecuencias negativas tanto para el sujeto como para la organización en sí (Atalaya, 2001; Peiró y Rodríguez, 2008). La tabla 1 a continuación describe algunas características de esta variable analizadas por los autores mencionados.

**Tabla 1.**

***Indicadores de Estresores Laborales (Peiró & Rodríguez, 2008)***

- 
- Relacionados con el ambiente físico como los riesgos y condiciones ambientales (ruido, temperatura, espacio disponible, etc.)
  - Organización laboral (turnos, carga de trabajo...)
  - Contenidos del puesto tales como el control, la complejidad, las oportunidades para el uso de habilidades, la identidad y el significado de la tarea y el *feedback* de la misma.
  - Rol (conflicto de rol, ambigüedad de rol, sobrecarga de rol, etc.)
  - Estresores derivados de las relaciones y las interacciones sociales (relaciones con los supervisores, los compañeros, los subordinados, los clientes)
  - Desarrollo laboral, (cambio de puesto, las promociones, y el desarrollo y las





transiciones de carrera)

- Características de la organización (tecnología utilizada, la estructura y el clima social de la organización)
- Interfaz entre el trabajo y otras esferas de la vida (los conflictos trabajo-familia y familia-trabajo).

---

Clasificación de 8 categorías de Estresores Laborales según Peiró, (1999) citado por Peiro & Rodríguez (2008).

Asímismo, la Organización Mundial de la Salud (OMS), nos dice que el estrés laboral es la reacción que puede tener el individuo ante exigencias y presiones laborales que no se ajustan a sus conocimientos y capacidades, que ponen a prueba su capacidad para afrontar la situación. Por su parte, Colligan y Higgins (2005) y Atalaya (2001), sostienen que el estrés laboral se produce por la apreciación adaptativa a la tecnología del ambiente laboral, puesto que algunas personas tienen la capacidad y los recursos para adquirir habilidades en el manejo de las mismas, mientras que otros no lo logran con tanta facilidad, causando tensión cuando las exigencias del trabajo están por encima de las capacidades y recursos del empleado, provocándole agotamiento emocional y apatía, lo cual termina obstaculizando su rendimiento laboral.

Concluyendo podríamos definir al estrés laboral como la reacción que tiene el organismo humano ante situaciones o escenarios que generan gran tensión física y psicológica en la persona, producto de las diversas actividades laborales de una institución o empresa, manifestando en la misma molestias orgánicas y malestar mental que impiden llevar una vida saludable y con normalidad imposibilitando un desempeño óptimo como empleado

#### **1.4. Inteligencia Emocional y Estrés Laboral.**

La relación entre estas dos variables ha sido abordada desde la investigación en distintos momentos durante las últimas décadas, aunque no existen demasiadas investigaciones que hayan correlacionado específicamente a la IE con el EL, a continuación, presentamos algunos hallazgos empíricos de relevancia,

Millán et al. (2014), se propusieron evaluar los niveles de IE y la disposición a fluir en el trabajo; ambos como factores de protección personal ante las diferentes fuentes de estrés laboral y como promotores del bienestar psicológico. Para esto se utilizaron: la Escala de Bienestar Tania Lorena León Criollo  
Patricio Efraín Arévalo Coronel.



Psicológico (EBP) Sanchez-Canovas (1998, 2007), y la Escala de Disposición a Fluir en el Trabajo (EDFT-3) (Millán, García, & Aubeterre, 2014); la Inteligencia Emocional (IE), se evaluó con la versión española del test *Trait Meta-Mood Scale 24* (TMMS-24) de Fernandez-Berrocal, Extremera y Ramos (2004); finalmente el Inventario de Percepción de Estrés en Docentes Universitarios (IPED-U). Elaborado por Álvarez, D'Aubeterre y Ramírez (2011), este inventario evalúa el grado de incidencia de diferentes fuentes de estrés en docentes universitarios venezolanos. Los resultados fueron analizados con la estrategia de modelos rivales indicando que efectivamente ambas variables poseen un efecto de protección sobre algunas fuentes de EL y de promoción del bienestar psicológico, de los 199 docentes que participaron en la muestra, se observó una tendencia hacia un alto nivel de bienestar psicológico general (52.76%).

En cuanto a la disposición de fluir en el trabajo, la mayoría obtuvo niveles intermedios. En relación con las demás fuentes de estrés laboral, se determinaron niveles intermedios en la muestra de estudio, excepto quienes cumplían con horas extras de dedicación y actualización profesional, que en su mayoría tuvieron niveles muy bajos culminando que, el 76.38% de la muestra obtuvo niveles adecuados de IE, mientras que el 22.61% debía mejorar alguno de sus componentes. Así se pudo concluir la relación directa que existe entre los niveles de IE y EL, mismos que influyen en el desempeño de las actividades laborales del personal (Millán, García, & Aubeterre, 2014).

Complementariamente, Gabel-Shemueli et al. (2012), se plantearon analizar la relación entre las variables: IE, factores demográficos, factores ocupacionales y EL en trabajadores. Los principales resultados dieron a conocer que los individuos que tienen mayores niveles de IE presentan menores grados de EL; Sin embargo, los profesionales de mayor edad y quienes ocupaban cargos en la alta dirección y en áreas de apoyo mostraron mayor estrés laboral en las dimensiones de recursos personales y tensión personal. De esta manera las conclusiones resaltan la gran importancia que se debe otorgar a las relaciones entre las variables a fin de hallar las posibles soluciones a este fenómeno (Gabel-Shemueli, Peralta, Paiva, & Aguirre, 2012).

Por su parte, el objetivo de Castillo y Rodríguez (2016), fue el determinar la relación entre IE y el estrés en cadetes de los últimos años con régimen acuartelado de una Institución de nivel superior en la localidad de Lima, Perú. La muestra estuvo conformada por 200 cadetes. Los instrumentos empleados fueron el *EQ-I Bar-On Emotional Quotient Inventory* (ICE – Bar-On) adaptado en Perú por Nelly Ugarriza (2001) y la Escala de Apreciación al Estrés General (EAE – Tania Lorena León Criollo  
Patricio Efraín Arévalo Coronel.



G). Los resultados que se obtuvieron al finalizar la investigación dieron a conocer que no existe relación significativa entre inteligencia emocional y estrés en cadetes, por lo que se concluye que tener una adecuada inteligencia emocional no garantiza que se deje de experimentar estrés pero si ayuda a sobrellevarlo, dependiendo de los contextos.

En nuestro país, Heredia y Torres (2016), en la Oficina Técnica Provincial del Registro Civil de Chimborazo llevaron a cabo una investigación con 33 funcionarios con diagnóstico de estrés por inestabilidad laboral. Utilizando el Test de Estrés por Inestabilidad Laboral de Leibovich de Figueroa y Schufer (2002), se obtuvo que el 92% de la muestra de estudio presentó estrés por inestabilidad laboral, a su vez que el 88%, manifestó bajos niveles de Inteligencia Emocional después de la aplicación del Test de Inteligencia Emocional de Weisinger (2001). Se concluyó que el estrés experimentado en los empleados públicos pertenece a los valores medios ubicados en el tercer cuartil con un 59% que corresponde a 21 funcionarios, mientras que los valores máximos ubicados en el cuarto cuartil con un 25% corresponde a 9 funcionarios, los valores mínimos ubicados en el segundo cuartil con un 8% corresponden a 3 funcionarios, además, un 8% correspondiente a 3 funcionarios no tienen Estrés por Inestabilidad Laboral (Vela & Salguero, 2016).

Los resultados que se dieron a conocer en este estudio demostrarán que los funcionarios públicos que experimentan estrés se vinculan directamente con baja IE. Estos resultados aportan a nuestra propia investigación ajustándose a nuestra hipótesis que intenta explicar la relación que existe entre los niveles de IE y los grados de estrés entre empleados públicos (Heredia & Torres, 2016).

Las investigaciones sobre IE y EL en nuestro medio a pesar de ser escasas, han proporcionado datos corroborativos de relevancia para nuestra hipótesis, así como para los estudios aquí descritos; es por ello que encontramos pertinente aplicar un proyecto investigativo de esta naturaleza, en tanto la problemática asociada al EL en el contexto de nuestra investigación (GAD Municipal de Chordeleg), refleja la necesidad de fomentar el desarrollo de habilidades psico emociones propicias para el desempeño de los empleados y la productividad de la institución. Otorgaremos por tanto bases para futuras investigaciones que complementen estos objetivos y soluciones a las problemáticas psicoemocionales en los ambientes de trabajo. Desde un punto de vista teórico, contribuiremos además en la profundización de los conocimientos



sobre la IE entre los empleados del sector público del Ecuador y como esta característica facilita el enfrentamiento ante las adversidades laborales.

De esta modo, discurramos a que las consecuencias del EL se vinculan al desempeño individual y organizacional, por lo que es necesario comprender la relación con la IE y como este puede contribuir a que se produzca una mejor competitividad y eficiencia organizacional, por parte de las diferentes instituciones publicas y privadas. En representación, esto ha sido una de las principales motivaciones para realizar el presente estudio con el análisis de dichas variables, para que la investigación nos permita obtener posibles soluciones al EL y así evitar repercusiones laborales. Y más aún, que previamente a la aplicación de los instrumentos se pudo observar en los empleados del GAD síntomas propios del estrés laboral (cansancio físico y emocional, irritabilidad, entre otros).

## **2. METODOLOGÍA**

Para la elaboración del presente estudio se plantearon las siguientes hipótesis de investigación:

### **2.1 Hipótesis**

**2.1.1 Hipótesis 1:** Los altos niveles de inteligencia emocional entre los empleados del GAD municipal de Cantón Chordeleg estarán asociados con sus bajos niveles de estrés laboral (correlación negativa).

**2.1.2 Hipótesis 2:** Los bajos niveles de inteligencia emocional entre los empleados del GAD municipal de Cantón Chordeleg estarán asociados con sus altos niveles de estrés laboral (correlación negativa).

De igual manera, se establecieron los objetivos que se detallan a continuación:

### **2.2 Objetivo general**

2.2.1 Analizar la relación entre los niveles de inteligencia emocional y estrés laboral entre los empleados del GAD Municipal del cantón Chordeleg.



## 2.3 Objetivos específicos

2.3.1 Evaluar y analizar los niveles de inteligencia emocional (I.E) de los empleados del GAD municipal del cantón Chordeleg.

2.3.2 Evaluar y analizar los niveles de estrés laboral (E.L) de los empleados del GAD municipal del cantón Chordeleg.

2.3.3 Establecer si existe una relación significativa entre ambas variables (I.E y E.L) mediante análisis correlacional.

## 2.4 Enfoque y tipo de investigación

El presente estudio se desarrolló con un enfoque cuantitativo de tipo correlacional transversal, ya que se basa en variables no manipuladas susceptibles de medición y análisis estadístico asociadas a la inteligencia emocional y estrés laboral.

## 2.5 Participantes

La muestra del presente estudio estuvo conformada por las personas que laboraron en puestos administrativos del GAD Municipal del Cantón Chordeleg, durante el periodo Noviembre del 2016 hasta abril del 2017. La misma estuvo compuesta por 50 empleados que acuden a la institución a realizar sus labores diarias administrativas (29 hombres y 21 mujeres).

Con relación a la edad se obtuvo una media de  $M = 40.34$  y una desviación típica de  $DE = 9.8$  con una edad mínima de 25 años y una edad máxima de 61 años. En relación al estado civil y nivel de estudios, más de la mitad de la muestra correspondió a sujetos casados y con un tercer nivel académico promedio (ver tablas 2 y 3).

**Tabla 2.*****Porcentajes del Estado Civil de los empleados del GAD***

Estatus	Frecuencia	Porcentaje
SOLTERO	7	14%
CASADO	35	70%
DIVORCIADO	7	14%
UNIÓN LIBRE	1	2%
Total	50	100%

Datos porcentuales del estado civil de los empleados administrativos del GAD municipal.  
Continuación de la Tabla 2.

**Tabla 3.*****Porcentajes del Nivel de Educación***

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
PRIMERO	1	2%
SEGUNDO	11	22%
TERCER	33	66%
CUARTO	5	10%
Total	50	100%

Datos porcentuales del nivel de Educación de los empleados administrativos del GAD municipal.

**2.6 Criterios de inclusión**

- 2.6.1 Los participantes debieron formar parte de cargos exclusivamente administrativos en el GAD Municipal del cantón Chordeleg.
- 2.6.2 Los empleados debían como mínimo cumplir 3 meses en su cargo.
- 2.6.3 Los rangos promedios de edad debían oscilar entre los 20 y 65 años de edad.
- 2.6.4 Los participantes debían estar motivados a participar en el proyecto.

**2.7 Criterios de exclusión**

- 2.7.1 Estarán excluidos de nuestra investigación los empleados que están fuera de puestos administrativos del GAD Municipal del cantón Chordeleg.



- 2.7.2 Los empleados que estén laborando menos de 3 meses.
- 2.7.3 Los empleados que estén fuera de los rangos de edad que se mencionó anteriormente.
- 2.7.4 Los empleados que no estén en condiciones físicas ni psicológicas para su participación de la misma.

## 2.8 Instrumentos de recolección de información

Para la determinación del estrés laboral se utilizó el *Cuestionario de Maslach Burnout Inventory (1986)*. El cuál es el instrumento más utilizado en todo el mundo para evaluar el estrés laboral. Esta escala tiene una fiabilidad de casi el 90%, está constituido por 22 ítems en forma de afirmaciones, evaluando sentimientos y actitudes del empleado en su trabajo y hacia los usuarios, con el objetivo de medir el desgaste profesional. Además, está conformado por tres subescalas como son: *Agotamiento Emocional (AE)*, consta de 9 ítems (1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16, 20) y valora la vivencia de estar exhausto emocionalmente por las demandas del trabajo. La subescala de *Despersonalización (D)* tiene 5 ítems (5, 10, 11, 15, 22) valora el grado en que cada uno reconoce actitudes de frialdad y distanciamiento y la subescala de *Realización Personal (RP)*, se compone de 8 ítems (4, 7, 9, 12, 17, 18, 19, 21) evalúa los sentimientos de autoeficacia y realización personal en el trabajo.

La puntuación se realiza mediante una escala de Likert (0 = Nunca, 1 = Pocas veces al año o menos, 2 = Una vez al mes o menos, 3 = Unas pocas veces al mes o menos, 4 = Una vez a la semana, 5 = Pocas veces a la semana y 6 = Todos los días). Las puntuaciones entre 1 a 33 se consideran bajas; las puntuaciones altas en las dos primeras subescalas n conjunto con puntuaciones bajas en la tercera subescala definen el grado de presencia e intensidad del *síndrome de burnout*, una condición intrínseca al estrés laboral (ver anexo 3). El instrumento se aplica entre 10 y 15 minutos (Miravalles, 2016).

Para la medición de los niveles de inteligencia emocional (IE), se utilizó *el Test de Inteligencia Emocional de Wood y Tolley (2007)*, el cual representa una herramienta que evalúa dicha variable de manera sistemática y explícita por medio de pruebas e inventarios específicos (Wood & Tolley, 2007). Es un test aplicado de forma individual que consta de 5 áreas de evaluación, *Autorregulación (Ar)*, *Autoconciencia (Ac)*, *Empatía (E)*, *Motivación (M)* y *Habilidades Sociales (Hs)*. La escala de *Ar* contiene 17 preguntas, la de *Ac* contiene 8 preguntas,



la escala E contiene 8 preguntas, M contiene 11 preguntas y la escala *HS* contiene 7 preguntas (ver anexo 4). A su vez, la respuesta se aplica en una escala de Likert donde las respuestas son, *Siempre*, *Casi siempre*, *A veces*, *Rara vez* y *Nunca*. Los puntos de corte son *IE mayor* - *IE intermedia* - *IE menor*, la aplicación dura alrededor de 20 minutos (Valencia & Salazar, 2012).

## 2.9 Procedimiento de recolección de información

La investigación inició con el trámite del permiso para acceder a la población de estudio en el GAD Municipal del Cantón Chordeleg. Luego, para calcular la muestra se consideró la edad, sexo y estado civil de los participantes. La recolección de datos se realizó en cuatro etapas: primero, los investigadores se presentaron ante los empleados municipales; en segundo lugar, se explicó el motivo y los objetivos de la investigación; tercero, se procedió a leer y firmar los consentimientos informados; la etapa final consistió en la aplicación de ambas baterías las cuales se llevarán a cabo en 3 sesiones de 120 minutos cada una. Las primeras dos sesiones se trabajarán con dos grupos de 15 personas y finalmente la tercera sesión se trabajó con dos grupos de 10 personas.

## 2.10 Aspectos éticos

Dado que la siguiente investigación cumple con propósitos académicos, es importante hacer mención que el tratamiento de los datos recolectados se manejó con absoluta reserva y discreción. Previa a la recolección de datos, cada participante dio lectura al consentimiento informado respectivo que se le entregó y que tras su debida lectura se solicitó su firma correspondiente (ver anexo 2).

## 2.11 Procesamiento de datos

Para realizar el análisis e interpretación de datos de la presente investigación, se utilizaron los programas informáticos Excel y SPSS. Se empleó estadística descriptiva: como son frecuencias relativas y porcentuales, tablas de contingencia, medidas de tendencia central, y variabilidad; para el análisis correlacional se usó la prueba ANOVA unidireccional, para el reporte de significancia estadística se usó la prueba de correlación de Pearson y finalmente para la ilustración de resultados se emplearon gráficas de columnas y tablas.

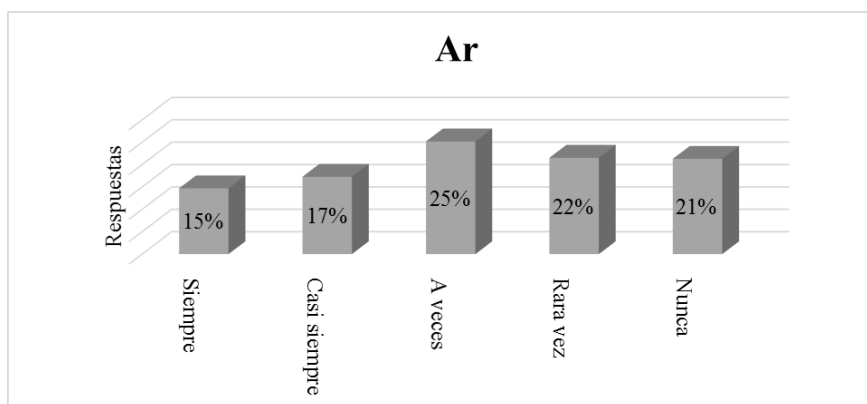


### 3 RESULTADOS

#### 3.1 Inteligencia Emocional

Los niveles de Inteligencia Emocional (IE) evaluados con el Test de Wood y Tolley (2007), en la categoría de Autorregulación (Ar), que evalúa la capacidad del sujeto para identificar sus estados emocionales y actuar de una manera adecuada ante su ambiente, proporcionaron la siguiente información; el 15% respondió que *Siempre*, el 17% respondió que *Casi Siempre*, el 25% respondió que *A Veces*, el 22% respondió que *Rara Vez* y finalmente el 21% respondió *Nunca* (ver figura 1).

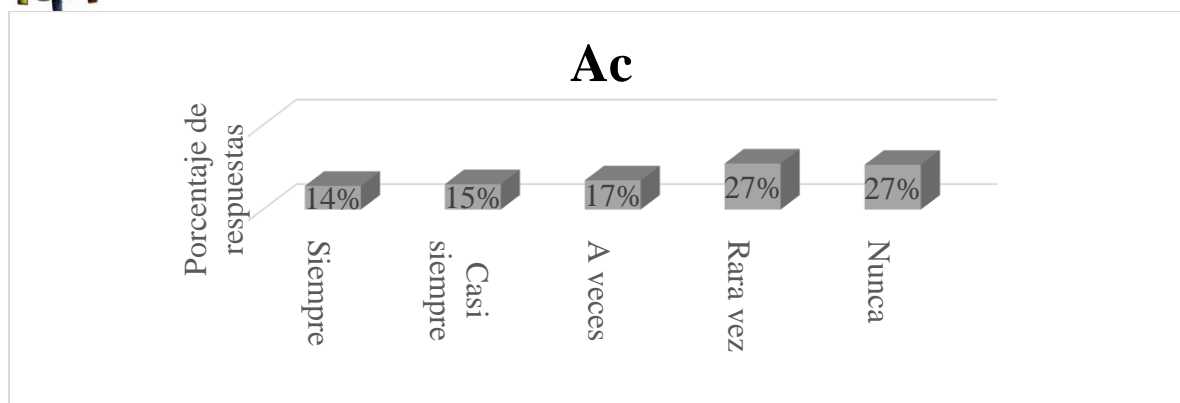
**Figura 1. Porcentajes en la escala de Autorregulación (Ar) (Wood y Tolley, 2007).**



Datos porcentuales de la escala de autorregulación (Wood y Tolley, 2007) proporcionados por la muestra de estudio.

De la misma manera, los niveles de Inteligencia Emocional (IE) evaluados con el Test de Wood y Tolley (2007) en la categoría de Autoconsciencia (Ac) (capacidad del sujeto para identificar sus estados emocionales y actuar de manera adecuada en su ambiente permitiendo tener una experiencia laboral optima) facilitaron la siguiente información; el 14% respondió *Siempre*, el 15% respondió *Casi siempre*, el 17% respondió *A veces*, el 27% respondió *Rara vez* y finalmente el 27% respondió *Nunca* (ver figura 2).

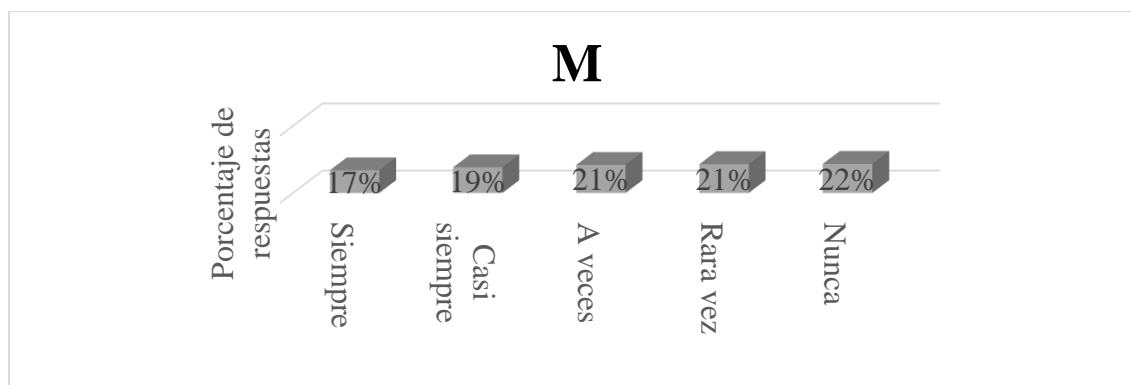
**Figura 2. Porcentajes en la escala de Autoconsciencia (Ar) (Wood y Tolley, 2007).**



Datos porcentuales de la escala de Autoconciencia (Wood y Tolley, 2007) proporcionados por la muestra de estudio.

Asímismo, en la categoría de Motivación (M), se obtuvieron los siguientes resultados; el 17% de los participantes contestó *Siempre* ( un indicativo de inadecuada Motivación) , el 19% contestó *Casi Siempre* (en la misma línea interpretativa anterior), el 21% contestó *A veces* coincidiendo con el 21% que contestó *Rara vez*, quienes se muestran motivados dependiendo de la situación en la que se encuentren y finalmente el 22% contestó *Nunca*, indicando que los empleados tienen la suficiente motivación para realizar cualquier actividad laboral (ver figura 3).

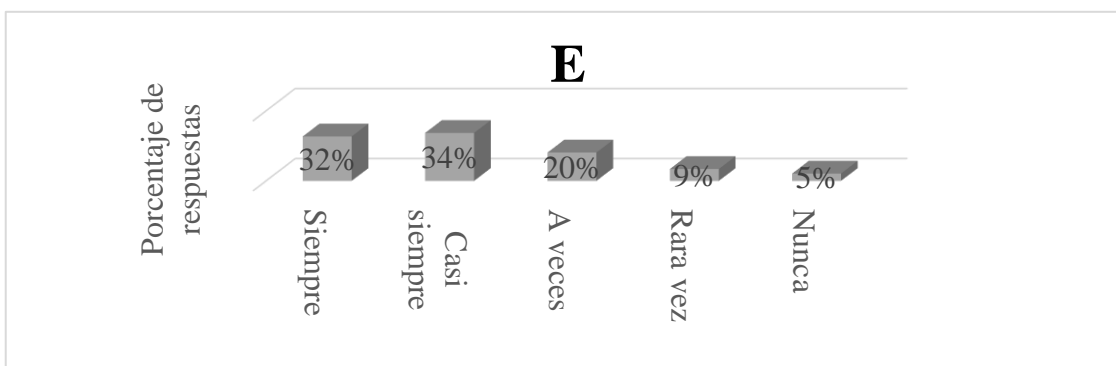
**Figura 3. Porcentajes en la escala de Motivación (M) (Wood y Tolley, 2007).**



Datos porcentuales de la escala de Motivación (Wood y Tolley, 2007) proporcionados por la muestra de estudio.

En la categoría Empatía que evalúa la habilidad para sentir, comprender y apreciar los sentimientos de los demás, se obtuvo que el 32% respondió *Siempre*, el 34% respondió *Casi siempre*, el 20% respondió *A veces*, el 9% respondió *Rara vez* y finalmente el 5% respondió *Nunca*; estos dos últimos presentan dificultades en comprender y reconocer situaciones ajenas a

**Figura 4. Porcentajes en la escala de Empatía (E) (Wood y Tolley, 2007).**

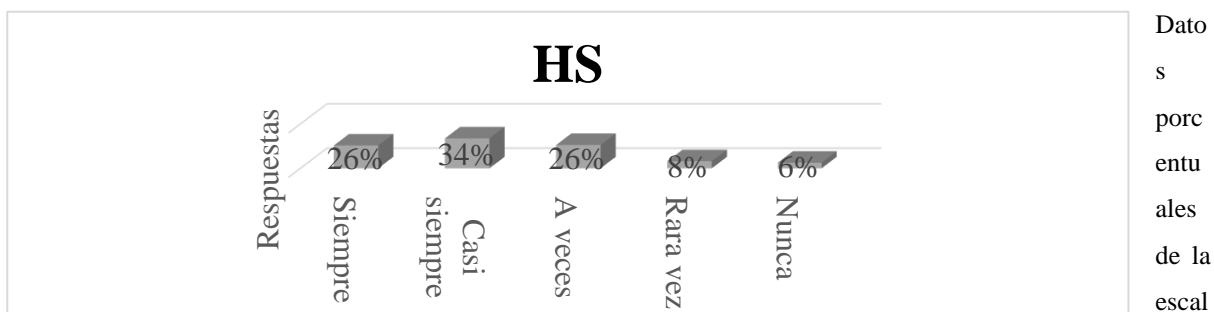


Datos porcentuales de la escala de Empatía (Wood y Tolley, 2007) proporcionados por la muestra de estudio.

las suyas (ver figura 4).

Finalmente, en la categoría Habilidades Sociales del Test de Inteligencia Emocional de Wood y Tolley (2007), se evaluó el desarrollo de acciones y conductas que permiten un desenvolvimiento eficaz en el área social. Se prestaron los siguientes resultados; el 26% respondió *Siempre*, el 34% respondió *Casi siempre*, 26% respondió *A veces*, el 8% respondió *Rara vez* y el 6% respondió *Nunca*, identificando a estos dos últimos con una marcada dificultad en el acercamiento a los demás (ver figura 5).

**Figura 5. Porcentajes en la escala de Habilidades Sociales (HS) (Wood y Tolley, 2007).**

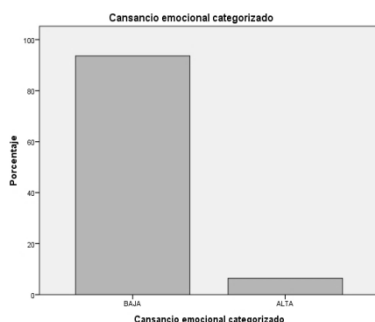


a de Habilidades Sociales (Wood y Tolley, 2007) proporcionados por la muestra de estudio

### 3.2. Estrés Laboral

Los niveles de Estrés Laboral fueron evaluados mediante el cuestionario Maslach Burnout Inventory (1986). En la subescala *Cansancio Emocional (CE)* se evaluó la vivencia de estar exhausto emocionalmente por las demandas del trabajo, presentando la siguiente información: 47 participantes (91%) presentan bajos niveles de Cansancio Emocional mientras que solamente 3 participantes (9%) presentan altos niveles de Cansancio Emocional (ver figura 6).

**Figura 6. Niveles en la subescala de Cansancio Emocional (CE) (Maclash Burnout Inventory, 1986)**



Datos por niveles en la subescala de Cansancio Emocional (Maclash Burnout Inventory, 1986) proporcionados por la muestra de estudio.

Así también la subescala *Despersonalización (D)*, evaluó el grado en que cada uno reconoce actitudes de frialdad y distanciamiento y proporcionó la siguiente información; 50 participantes lo que equivale al 100% de la muestra, presentaron niveles bajos de despersonalización en claro contraste con la variable anterior (ver tabla 4).

**Tabla 4. Porcentajes en la subescala Despersonalización (Maclash Burnout Inventory, 1986).**

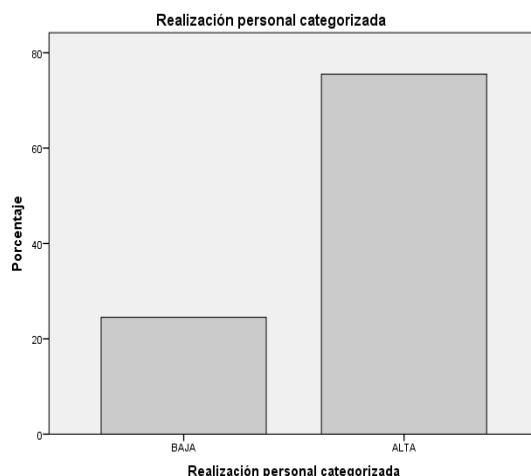
Nivel	Frecuencia	Porcentaje
BAJA	50	100%
ALTA	0	0%
Total	50	100%

Datos porcentuales de la subescala de despersonalización (Maclash Burnout Inventory, 1986) proporcionados por la muestra de estudio.

Finalmente, en la subescala *Realización Personal (RP)*, que evaluó los sentimientos de autoeficacia y realización personal en el trabajo, se obtuvo que 12 participantes los cuales representan el 24% de la muestra presentan niveles bajos de Realización Personal y 38

participantes que es igual al 76% de la muestra presentan niveles altos de Realización Personal (ver figura 7).

**Figura 7. Niveles en la subescala de Realización Personal (RP) (Maclash Burnout Inventory, 1986)**



Datos por niveles en la subescala de Cansancio Emocional (Maclash Burnout Inventory, 1986) proporcionados por la muestra de estudio.

### 3.3. Correlación Inteligencia Emocional y Estrés Laboral.

La tabla 5 muestra los resultados de la aplicación del test ANOVA de una vía, el cual indica correlaciones significativas entre las categorías específicas *despersonalización* y *autorregulación* ( $p=0.046$ ), igualmente entre *despersonalización* y *autoconciencia* con ( $p=0.017$ ), asimismo se correlacionan a nivel significativo las categorías *despersonalización* y *habilidades sociales* con ( $p=0.019$ ).

**Tabla 5.**

***Datos correlacionales entre variables específicas evaluadas con el Maslach Burnout Inventory, 1986 y el Test de Inteligencia Emocional de Woody y Tolley, 2007.***

	Ar	Ac	M	E	HS
CANSANCIO	0.671	0.445	0.317	0.79	0.511
DESPERSONALIZACIÓN	<b>0.046*</b>	<b>0.017*</b>	0.907	0.392	<b>0.019*</b>
REALIZACIÓN PERSONAL	0.181	0.153	0.565	0.25	0.778

\*= Valores similares o menores a 0,05 (estadísticamente significativos)

Ar=Autorregulación; Ac=Autoconciencia; M=Motivación; E=Empatía; HS=Habilidades sociales (subescalas del test de inteligencia emocional de Wood y Tolley, 2007).

En la tabla 6, sin embargo se puede observar la correlación de Pearson, en la cual se aprecia que a nivel global no existe ningún valor de significancia correlacional entre las variables, lo que sí ocurre en el análisis específico de categorías.

**Tabla 6.**

**Datos correlacionales entre resultados globales (Maslach Burnout Inventory, 1986 y Test de Inteligencia Emocional de Woody y Tolley, 2007).**

	CE	Dp	RP	Ar	Ac	M	E	HS
CANSANCIO EMOCIONAL	1 47	39	-.445 .002 46	-.151 .317 46	-.066 .660 47	.104 .495 45	.038 .800 46	.056 .707 47
DESPERSONALIZACIÓN	39	42	42	41	42	40	41	42
REALIZACIÓN PERSONAL	-.445 .002 46	42	1 49	.299 .039 48	.244 .091 49	.064 .668 47	-.274 .059 48	-.217 .134 49

Ar=Autorregulación; Ac=Autoconsciencia; M=Motivación; E=Empatía; Hs=Habilidades Sociales (subescalas del test de inteligencia emocional de Wood y Tolley, 2007).

## 4 DISCUSIÓN

La presente investigación se propuso corroborar la hipótesis a favor de que “los altos niveles de Inteligencia Emocional (IE) entre los empleados del GAD municipal de Cantón Chordeleg estarán asociados con sus bajos niveles de Estrés Laboral (EL) (correlación negativa), para lo cual nos propusimos evaluar ambas variables entre los mencionados empleados haciendo utilización de 2 herramientas de evaluación altamente eficaces y aplicadas en distintos contextos investigativos (el Test de Inteligencia Emocional de Woody y Tolley del 2007 y el Maslach Burnout Inventory de 1986) cuyos resultados posteriormente fueron sometidos a un análisis correlacional en pro de identificar significancia entre la interacción de ambas variables tanto a nivel global como a nivel específico. La corroboración de esta hipótesis persigue la implementación de modelos propicios de selección de personal y desarrollo de habilidades bio psico sociales entre los empleados municipales.

De esta manera, nos encontramos que nuestra hipótesis 1 (H1) “los altos niveles de inteligencia emocional entre los empleados del GAD municipal de Cantón Chordeleg estarán asociados con sus bajos niveles de estrés laboral (correlación negativa)” e hipótesis 2 (H2) “los bajos niveles de inteligencia emocional entre los empleados del GAD estarán asociados con sus

Tania Lorena León Criollo  
Patricio Efraín Arévalo Coronel.



altos niveles de estrés laboral (correlación negativa)”, no se cometieron en afinidad a los resultados globales como lo muestra la tabla 6, por lo que se procedió a realizar una comparación académica con fines científicos en relación con otros estudios cercanos a más de analizar en complemento cada componenete de los tests evaluados de modo específico.

Es así, que como lo hallado por Castillo y Rodríguez (2016), quienes plantearon como su hipótesis de estudio si *“existe relación significativa entre IE y estrés en cadetes de los últimos años con régimen acuartelado de una Institución de Nivel Superior, 2015”* en 200 cadetes (seleccionados a través del muestreo no probabilístico por conveniencia). Evaluaron los niveles de estrés e inteligencia emocional, encontrándose que no existe correlación significativa entre dichas variables, mediante el análisis de datos con el software IBM SPSS Statistics 21. Los instrumentos operados fueron el EQ- Bar-En Emotional Quotient Inventory (ICE-Bar-On, 1997), mismo que se adaptó en Perú por Nelly Ugarriza (2001) y la Escala de Apreciación al Estrés General (EAE-G, 1996). Los resultados se obtuvieron mediante la prueba estadística Rho de Spearman que proporcionó una respuesta de  $r=0.041$  simbolizando que no existe relación entre las variables equivalente a  $p=.570$ . A lo que los autores atribuyen que régimen militar no se puede comparar con una institución de trabajo.

De igual forma, la investigación llevada a cabo por Rodríguez (2015), quien evaluó la influencia de la Inteligencia Emocional en la Productividad Laboral con una muestra por conveniencia de 90 trabajadores de una compañía, se plantearon como hipótesis nula ( $H_0$ ) que *“la Inteligencia Emocional no influye de manera positiva en la productividad laboral de los trabajadores de las plantas de envasado de la Compañía Nacional de Gas CONGAS C.A”* y también como hipótesis alterna que *“la Inteligencia Emocional influye de manera positiva en la productividad laboral de los trabajadores”*, mismos con quienes se utilizó el Cuestionario de IE y PL de la Universidad de Landívar. Los datos fueron procesados y analizados a través del software SPSS V23 con el método de Alfa de Cronbach, mismos que dio a conocer valores mayores a  $p=0.05$  indicando que no existe correlación significativa entre las variables. Es probable que tanto estos resultados como los anteriores se hayan visto afectados por los contextos de evaluación y las muestras seleccionadas, es relevante identificar que estos estudios utilizaron al igual que el nuestro, muestras por conveniencia ( un factor que podría afectar la identificación de correlaciones significativas entre ambas variables de interés).



Por el contrario, Gabel et al (2012) en su estudio realizado con 223 trabajadores de una organización pública peruana, se plantearon tres hipótesis que fueron: H1= “*Existen relaciones negativas entre la inteligencia emocional y el estrés laboral*”, H2= “*Existen diferencias en el estrés laboral por los factores demográficos: edad, género, estado civil y grado de educación*” y H3= *Existen diferencias en el estrés laboral por los factores ocupacionales: personal a cargo, nivel del cargo, tiempo en la organización, tiempo en la posición*”. Encontraron que la IE total se relaciona significativamente y de forma negativa con las dimensiones roles ocupacionales ( $r = -.18, p < .05$ ) y tensión personal de EL ( $r = -.20, p < .05$ ). También defienden que el EL depende de ciertas variables que pueden desencadenar más presión para el trabajador, como por ejemplo tener un tercer nivel de estudio (aparentemente insuficiente desde la demanda académica e institucional), ser mayor de edad y trabajar en cargos de alta dirección, en tanto estas condiciones pronosticaron mayor estrés laboral en las dimensiones de recursos y tensión personal. En este sentido, Spector y Goh (2001) citados por Gabel et. al. (2012), han sugerido que “las emociones guardan relación con el estrés laboral. De acuerdo con su estado emocional, inducido por situaciones potencialmente estresantes, las personas afrontan mejor o peor dichas situaciones”. La selección muestral en este estudio, al igual que los parámetros de análisis de datos fueron calculados estadísticamente, no de manera aleatoria ni por conveniencia, además se especifican más categorías para análisis correlacional. En conjunto, estos factores podrían ser indicativos que justifican los hallazgos correlacionales significativos entre dichas variables (aspectos a ser considerados para futuras investigaciones).

De esta manera podemos señalar que un estudio de correlación entre IE y EL debe tomar en consideración varios factores potencialmente responsables de inferir en dichos resultados, ya que se vislumbrarán implicados en el momento de la investigación de forma colateral.

Por su parte, el análisis correlacional de categorías específicas nos proporcionó resultados que manifiestan una relación significativa en la dimensión *despersonalización* como parte de la variable EL en correspondencia a las dimensiones *autorregulación* ( $p = 0.046$ ), *autoconciencia* ( $p = 0.017$ ) y *habilidades sociales* ( $p = 0.019$ ) que conforman la variable IE, sin embargo las dimensiones *cansancio* y *realización personal* que también son parte de la variable EL, no se vinculan estadísticamente con las dimensiones de IE que son *autorregulación*, *autoconciencia*,





*motivación, empatía y habilidades sociales* como lo muestra la tabla 5 de este estudio. En este sentido, Castillo y Rodríguez (2016) valoraron las dimensiones específicas: *Intrapersonal* ( $r=.050$ ;  $p=.493$ ), *Interpersonal* ( $r=.104$ ;  $p=.158$ ), *Manejo de tensión* ( $r=-.073$ ;  $p=.320$ ), *Adaptabilidad* ( $r=.020$ ;  $p=.782$ ) y *Estado de ánimo general* ( $r=-.014$ ;  $p=.853$ ), sin encontrar que relación significativa en ninguna dimensión analizada, a lo que fundamentan en su estudio que si bien el entorno de los cadetes puede crear un ambiente de estrés, los mismos están propensos a diferentes estímulos por lo que no se podría hablar de que el estudio es replicable en todos los ambientes e instituciones.

Por su parte, Rodríguez (2015) en su estudio de correlación entre IE y productividad laboral, analiza las dimensiones de cada variable de la siguiente forma: la dimensión *Autoconocimiento* de IE la correlaciona con *Satisfacción Laboral* ( $p=0,18$ ), *Participación* ( $p=0,198$ ), *Formación y desarrollo* ( $p=0,155$ ), *Trabajo en Equipo* ( $p=0,311$ ) y *Liderazgo* ( $p=0,116$ ) correspondientes a la variable productividad laboral, en donde Rodríguez (2015), explica que existe una correlación moderada-baja entre *autoconocimiento* y *trabajo en equipo*. También en la dimensión *Control de sí mismo* de IE con la de *Satisfacción laboral* ( $p=0,332$ ) y *Trabajo en Equipo* ( $p=0,37$ ) muestran una relación moderado-bajo. En cuanto a las dimensiones *Motivación* (IE) con la dimensión *Trabajo en Equipo* ( $p=0,262$ ), *Empatía* (EI) en relación con *Satisfacción Laboral* ( $p=0,364$ ) y *Liderazgo* ( $p=0,415$ ) y finalmente sobre la dimensión de *Habilidades sociales* (IE) en relación a *Liderazgo* ( $p=0,319$ ) describe la existencia de correlación moderada-baja. De esta manera se corrobora que se podría dar una correlación aunque no necesariamente significativa entre las dimensiones descritas (todas implicadas en el desarrollo de inteligencia emocional).

En compensación, Gabel et al (2012), quienes analizaron más variables como posibles desencadenantes del estrés, dan a conocer sus resultados de correlación de dimensiones en *roles ocupacionales* ( $r=-.18$ ,  $p<.05$ ) y *tensión personal* de estrés laboral ( $r = -.20$ ,  $p <.05$ ). En la subdimensión soporte social nos indican una asociación de forma positiva con las dos áreas: *estratégica* ( $r =.18$ ,  $p <.05$ ) y *experiencial* ( $r =.22$ ,  $p<.05$ ) con el total de IE ( $r=.24$ ,  $p<.05$ ). Por su parte el afrontamiento *racional/cognitivo* se asocia positivamente con el *área estratégica* de la IE ( $r =.18$ ,  $p <.05$ ). En cuanto a las subdimensiones de las tres dimensiones respectivas del EL nos enseñan que la rama de *comprender las emociones* esta correlacionada de forma negativa con la *insuficiencia de rol* ( $r = -.19$ ,  $p <.05$ ) y la *ambigüedad de rol* ( $r = -.15$ ,  $p <.05$ ). Mientras que la



rama *manejo de emociones* correlaciona positivamente con el total de la dimensión de *recursos personales* ( $r = .18, p < .05$ ) y con las subdimensiones de *soporte social* ( $r = .28, p < .01$ ) y el *afrontamiento racional cognitivo* ( $r = .20, p < .01$ ). Finalmente el *soporte social* se encuentra asociado de forma positiva con las ramas de *percibir las emociones* ( $r = .16, p < .05$ ) y *facilitar el pensamiento* ( $r = .24, p < .01$ ), es así que como proponen Gaviria, Vinaccia, Riveros y Quiceno (2007), los estados emocionales pueden influir en la salud mediante efectos directos en el funcionamiento fisiológico, como los descritos en dicho estudio, contribuyendo con nuestra investigación deberíamos tener en consideración dichos factores que puedan estar vinculados con los niveles de EL.

De esta manera podemos concluir que tanto nuestros resultados como aquellos proporcionados por la evidencia empírica, indicarían que un menor distrés no pronostica necesariamente un mejor control emocional, de igual forma, un menor control emocional no predice presencia de altos niveles de estrés laboral, de este modo se podría argumentar que el EL reflejaría un factor aparentemente independiente de la IE, siendo esta última una habilidad de las personas que permite atender y percibir los sentimientos de manera adecuada, en otras palabras es la capacidad que nos permite asimilar y comprender de forma correcta los estados de ánimo y modificarlos o regularlos de ser necesario (Salovey & Mayer, 2011), pero que a su vez, no impediría los efectos directos o indirectos de las condiciones ambientales estresoras no asociadas a la interacción social (como en una organización institucional, empresarial, industrial, militar etc). De esta forma entenderíamos que distintos factores se encargarían de la presencia de estrés en una persona más allá de sus predisposiciones empáticas evaluadas con el test de Inteligencia Emocional (enfermedades físicas, problemas familiares, problemas económicos, carga laboral, entre otros) Lo cual posibilita el lugar al planteamiento de estudios más profundos y detallados en lo referente tanto al contexto de la evaluación, a las muestras seleccionadas y a las variables específicas de análisis.



## 5 CONCLUSIONES

En base a los análisis y resultados obtenidos mediante esta investigación referente a la Inteligencia Emocional y el Estrés Laboral en los empleados del GAD Municipal de Chordeleg, podemos concluir los siguientes aspectos:

Relativo al objetivo general, hemos evidenciado que no se da una relación significativa entre inteligencia emocional y estrés laboral de los empleados del GAD Municipal de Chordeleg, no obstante las variables específicas de los Test Inteligencia Emocional de Wood y Tolley (2007) y Maclash Burnout Inventory (1986) resaltan correlaciones significativas entre las variables despersonalización y autorregulación ( $p=0.046$ ), despersonalización y autoconciencia con ( $p=0.017$ ) y las variables despersonalización y habilidades sociales con ( $p=0.019$ ) mencionadas anteriormente, lo cual podría ser el efecto de varios factores como la carga laboral, la relación entre compañeros de trabajo, problemas familiares, entre otros.

Concerniente a los objetivos específicos, de la misma manera se dio a conocer la ausencia entre los niveles de inteligencia emocional en relación con los niveles de estrés laboral, consumando que un nivel adecuado o alto de inteligencia emocional no implica que se deje de experimentar estrés, tomando en cuenta que a pesar de poseer habilidades para relacionarse con los demás y una buena adaptación, no hay garantía de evitar momentos o episodios de estrés laboral, lo cual indicaría que dichos empleados proporcionan una atención adecuada a los usuarios de los diferentes servicios que acuden con inquietudes y obligaciones durante los horarios de trabajo. A pesar de que el término *Inteligencia Emocional* resulta novedoso para la mayoría de empleados, éstos identifican el significado del mismo por efecto de las actividades y talleres de interacción laboral facilitados por el departamento de talento humano del GAD.

En tanto que, en lo referido a los niveles evaluados de *Estrés Laboral*, la observación permitió evidenciar cierta tensión e inconformismo por parte de los diferentes departamentos hacia sus superiores, características claramente visibles y propias del Estrés Laboral (ej. desinterés por actividades grupales, desmotivación, conformismo negativo, alta tolerancia por actividades o cosas que no estén del todo bien, impulsividad, ansiedad e irritabilidad en ciertos empleados), sin embargo los resultados de los test dieron a conocer que no se presentan niveles altos de estrés, esto podría justificarse considerando que durante las aplicaciones, los empleados se encontraban acompañados de otros colegas, factor que pudo influenciar conscientemente o

Tania Lorena León Criollo  
Patricio Efraín Arévalo Coronel.



inconscientemente las respuestas en los tests aplicados, por lo tanto, futuras investigaciones podrían controlar los factores de evaluación colectiva, propiciando en contraste, ambientes adecuados para la evaluación individual.

Debido a que Chordeleg es un Cantón pequeño, su GAD Municipal cuenta con poco personal, por lo que los empleados no presentan mayor significancia de estrés laboral ya que al ser trabajadores del sector público disponen de una remuneración significativa (superior al salario básico unificado \$375.00 ) y un puesto asegurado (contratos de mínimo un año y nombramientos de 5 años mínimo), el ambiente laboral no ofrece mayores demandas por lo que se torna un ambiente con mayor tranquilidad, las exigencias son dúctiles lo que permite cumplirlas sin mayor dificultad y si bien el clima social demuestra mayor pasividad en comparación con otras entidades municipales se procura llevar las cosas con tranquilidad puesto que todos los empleados se conocen entre sí, de esta manera se garantiza la estabilidad laboral y un ingreso económico seguro para el sustento familiar.

Finalmente, el GAD Municipal de Chordeleg, al tratarse de una entidad pública pequeña, dispone de un entorno laboral adecuado que facilita la eficiencia de sus trabajadores, sin embargo, el mismo entorno, podría prestar dificultades en la interacción social que desencadenen en altos niveles de estrés laboral, complicando las funciones que los departamentos municipales prestan a sus diferentes usuarios.



## 6 RECOMENDACIÓN

Para finalizar el presente estudio se conciben las siguientes recomendaciones:

Realizar réplicas del estudio trabajadores de todos los departamentos del GAD Municipal de Chordeleg, ya que el resto de empleados (obreros) de las distintas áreas puedan estar propensos a una mayor cantidad de factor con efectos directamente negativos sobre los niveles de estrés laboral e inteligencia emocional.

Realizar investigaciones que relacionan al estrés laboral con las condiciones ambientales, con el tipo de personalidad del empleado, con los niveles de demanda ocupacional, y con los niveles de sintomatología psicopatológica asociada al contexto organizacional. También considerar el uso de instrumentos neurocientíficos como electroencefalogramas (EEG), Tomografía de emisión de positrones (PET), neuroimágenes entre otras, que permitan ver que áreas del cerebro se activan cuando hay presencia de estímulos que causan estrés.

Seleccionar mediante cálculo estadístico específico el tamaño de la muestra, valiéndonos de la selección de poblaciones más amplias.

Impulsar a las instituciones que presenten tales problemáticas, a la aplicación de talleres educativos sobre Inteligencia Emocional que sean orientados a los contextos municipales. Los autores Greenberg (2003); Dalai-Lama (2003), citado por Herrera et al. (2015), mencionan que “las habilidades emocionales y sociales tienen un vínculo importante, por lo tanto, las emociones no deben ser erradicadas, sino empleadas como un recurso para abordar de manera adecuada las diversas situaciones”.

Finalmente tomar en consideración el espacio y tiempo de la aplicación de los instrumentos, cerciorándose que no existirán distracciones u obstáculos que impidan la concentración en el mismo para obtención de datos más inequívocos.



## REFERENCIA BIBLIOGRAFICAS

- Aguirre, C., Vauro, M. R., & Labarthe, J. (2015). Estresores laborales y bienestar en el trabajo en personal aeronáutico de cabina. *Ciencias Psicológicas*, 293-308.
- Atalaya P., M. (2001). El estrés laboral y su influencia en el trabajo. *Industrial Data*, 25-36.
- Bar-on, R. (2006). The Bar-on model of emotional-social intelligence. *Psicothema*, 1-29.
- Baum, S., & Anderson. (2017). *Asociación Americana de Psicología*. Obtenido de [www.apa.org/centrodeapoyo/estres-cronico.aspx](http://www.apa.org/centrodeapoyo/estres-cronico.aspx)
- Castillo, N., & Rodriguez, L. (febrero de 2016). Obtenido de Inteligencia emocional y estrés en cadetes de los últimos años con régimen acuartelado de una institución de nivel superior, 2015: [http://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/UPEU/184/Nataly\\_Tesis\\_bachiller\\_2016.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/UPEU/184/Nataly_Tesis_bachiller_2016.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Colligan, T. W., & Higgins, E. M. (2005). workplace Stress: Etiology and consequences. En *Journal of workplace behavioral health* (págs. 89-96). MD: The Haworth Press, Inc.
- Del Hoyo Delgado, M. A. (2004). *Estres Laboral*. Madrid: I.N.S.H.T MADRID.
- Gabel-Shemueli, R., Peralta, V., Paiva, R., & Aguirre, G. (2012). Estrés laboral: relaciones con inteligencia emocional, factores demográficos y ocupacionales. *Revista Venezolana de Gerencia (RVG)*, 271- 289.
- Goleman, D. (1998). la práctica de la inteligencia emocional. Barcelona, España: RomanvíaVills. S.A., Verdaguer.
- Goleman, D. (2008). *Inteligencia Emocional*. Barcelona: Kairós.
- Heredia, M., & Torres, K. (2016). *inteligencia emocional y estrés por inestabilidad laboral en la oficina técnica provincial del registro civil de Chimborazo, período septiembre 2015-debrero 2016*. Obtenido de <http://dspace.unach.edu.ec/bitstream/51000/1390/1/UNACH-EC-PSC.CLIN-2016-0013.pdf>
- Herrera, Buitrago, & Perandones. (2015). Psicología Positiva e inteligencia emocional en educación. *Revista de Educación e Humanidades*, 139-153.
- Marilina, E. (20 de noviembre de 2005). *La Nación*. Obtenido de La OMS considera que el estrés laboral es una grave epidemia: <http://www.lanacion.com.ar/757582-la-oms-considera-que-el-estres-laboral-es-una-grave-epidemia>
- Millán, A., García, D., & Aubeterre, M. D. (2014). Efecto de la inteligencia emocional y flujo en el trabajo sobre estresores y bienestar psicológico: análisis de ruta en docentes. *Revista Colombiana de psicología*, 207-228.



- Miravalles, J. (2016). *Gabinete Psicológico*. Obtenido de <http://www.javiermiravalles.es/sindrome%20burnout/Cuestionario%20de%20Maslach%20Burnout%20Inventory.pdf>
- Molero, C., Safz, E., & Esteban, C. (1998). Revisión histórica del concepto de inteligencia: una aproximación a la inteligencia emocional. *Revista Latinoamericana de Psicología*, 11-30.
- OIT, O. I. (28 de abril de 2005). *organización mundial de la salud*. Obtenido de <http://www.who.int/mediacentre/news/releases/2005/pr18/es/>
- Peiro, J. M., & Rodríguez, I. (2008). Estrés laboral, liderazgo y salud organizacional. *Papeles del Psicólogo*, 68-82.
- Rodríguez Sarauz, S. D. (2015). *influecia de la ineligencia emocional en la productividad laboral de los trbajadores de las plantas de envasado de la compañía nacional de gas CONGAS C.A.* Obtenido de universidad central del ecuador facultad de ciencias psicológicas: <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/7197/1/T-UC-0007-43pg.pdf>
- Salovey, & Mayer. (enero de 2011). *Revista digital para profesionaes de la enseñanza*. Obtenido de <https://www.feandalucia.ccoo.es/docu/p5sd7866.pdf>
- Valencia, G. F., & Salazar, J. I. (2012). *la inteligencia emocional en el éxito empresarial*. Quito-Ecuador: Editorial Universitaria Abya-Yala.
- Vargas, G. M. (2007). Factores asociados al rendimiento académico en estudiantes universitarios, una reflexión desde la calidad de la educación superior pública. *Revista Educacion*, 43-63.
- Vela, M. J., & Salguero, K. M. (febrero de 2016). Obtenido de inteligencia emocional y estrés por inestabilidad laboral en la oficina técnica provincial del registro civil de Chimborazo, período septiembre 2015 a febrero 2016: *inteligencia emocional%2c UNACH-EC-PSC.CLIN-2016-0013 (1).pdf*
- Wood, R., & Tolley, H. (2007). *Mide tu inteligencia emocional*. Mexico: Punto de Lectura.



# ANEXOS





Anexo 1

**CONSENTIMIENTO PARA PARTICIPAR EN EL PROYECTO DE INVESTIGACION  
ESTADO DE ESTRÉS LABORAL EN EL GAD MUNICIPAL DE CHORDELEG.**

Estimado participante, nuestros nombres son Tania León y Patricio Arévalo respectivamente y somos estudiantes egresados de la carrera de Psicología Clínica de la Universidad de Cuenca. Actualmente nos encontramos llevando a cabo un proyecto de investigación el cual tiene como objetivo Determinar el estado de estrés en los empleados que tienen contratos en el GAD municipal de Chordeleg.

Usted ha sido invitado a participar de este estudio. A continuación, se entrega la información necesaria para tomar la decisión de participar voluntariamente. Utilice el tiempo que desee para estudiar el contenido de este documento antes de decidir si va a participar del mismo.

- Si usted accede a estar en este estudio, su participación consistirá en llenar un cuestionario que consta de 34 ítems que se clasifican en doce subescalas: A. Impotencia, B. Desinformación, C. Conflicto, D. Pobre trabajo de equipo, E. Sobrecarga, F. Aburrimiento, G. Pobre retroalimentación, H. Castigo, I. Alineación, J. Ambigüedad, K. Ausencia de recompensas, L. Conflicto de valores.
- Aunque usted acepte participar en este estudio, usted tiene derecho a abandonar su participación en cualquier momento, sin temor a ser penalizado de alguna manera.
- Usted puede o no beneficiarse directamente por participar en este estudio. El investigador, sin embargo, podrá saber más sobre la influencia del proceso de estrés laboral en la GAD municipal de Chordeleg. La participación en este estudio no conlleva costo para usted, y tampoco será compensado económicamente.
- La participación en este estudio es completamente anónima y el investigador mantendrá su confidencialidad en todos los documentos.
- Finalizado este proceso, toda la información obtenida, así como el trabajo final pasaran a ser parte del archivo de la institución siendo este un material de libre acceso para usted.
- Los resultados de este estudio, formaran parte del trabajo final de titulación en la carrera de Psicología Clínica.
- Si usted tiene preguntas sobre su participación en este estudio puede comunicarse con los investigadores responsables, Sra. Tania León, estudiante de la Facultad de Psicología de la Universidad de Cuenca al teléfono celular: 0983774396, correo electrónico: nenaleon89@hotmail.com, dirección: Chordeleg, y Sr. Patricio Arévalo, estudiante de la Facultad de Psicología de la Universidad de Cuenca al teléfono celular: 0987995849, correo electrónico: jlop345@hotmail.com, dirección: Bolívar y Veintimilla 309 - Azogues.



Anexo 2

**ACTA CONSENTIMIENTO INFORMADO**

Yo \_\_\_\_\_ acepto participar voluntaria y anónimamente en el Protocolo de Investigación “Estado de estrés laboral en el GAD Municipal de Chordeleg”, cuyos investigadores responsables son Tania León y Patricio Arévalo respectivamente estudiantes egresados de la carrera de Psicología Clínica de la Universidad de Cuenca.

Declaro haber sido informado/a de los objetivos y procedimientos del estudio y del tipo de participación. En relación a ello, acepto responder, un cuestionario sobre Estrés Laboral.

Declaro haber sido informado/a que mi participación no involucra ningún daño o peligro para su salud física o mental, que es voluntaria y que puedo negarme a participar o dejar de participar en cualquier momento sin dar explicaciones o recibir sanción alguna.

Declaro saber que la información entregada será **confidencial y anónima**. Entiendo que la información será analizada por los investigadores en forma grupal y que no se podrán identificar las respuestas y opiniones de cada adolescente de modo personal. La información que se obtenga será guardada por el investigador responsable en dependencias de la Universidad de Cuenca y será utilizada sólo para este estudio.

Este documento se firma en dos ejemplares, quedando uno en poder de cada una de las partes.

Nombre Participante		Firma	Fecha
Nombre Investigador Responsable		Firma	Fecha
Nombre Investigador Responsable		Firma	Fecha

- Cualquier pregunta que desee hacer durante el proceso de investigación podrá contactar al Sra. Tania León, estudiante de la Facultad de Psicología de la Universidad de Cuenca al teléfono celular: 0983774396, correo electrónico: nenaleon89@hotmail.com, dirección: Chordeleg, y Sr. Patricio Arévalo, estudiante de la Facultad de Psicología de la Universidad de Cuenca al teléfono celular: 0987995849, correo electrónico: jlop345@hotmail.com, dirección: Bolívar y Veintimilla 309 - Azogues.



Anexo 3

Maslach Burnout Inventory (1986)

*Javier Miravalles*

Gabinete Psicológico - San Juan de la Cruz 11, 2º eq. Zaragoza

976 567 028 / [www.javiermiravalles.es](http://www.javiermiravalles.es)

Señale la respuesta que crea oportuna sobre la frecuencia con que siente los enunciados:

**0= NUNCA. 1= POCAS VECES AL AÑO O MENOS. 2= UNA VEZ AL MES O MENOS.**  
**3= UNAS POCAS VECES AL MES. 4= UNA VEZ A LA SEMANA. 5= POCAS VECES A LA SEMANA.**  
**6= TODOS LOS DÍAS.**

1	Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo	
2	Cuando termino mi jornada de trabajo me siento vacío	
3	Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado	
4	Siento que puedo entender fácilmente a los pacientes	
5	Siento que estoy tratando a algunos pacientes como si fueran objetos impersonales	
6	Siento que trabajar todo el día con la gente me cansa	
7	Siento que trato con mucha eficacia los problemas de mis pacientes	
8	Siento que mi trabajo me está desgastando	
9	Siento que estoy influyendo positivamente en la vida de otras personas a través de mi trabajo	
10	Siento que me he hecho más duro con la gente	
11	Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente	
12	Me siento con mucha energía en mi trabajo	
13	Me siento frustrado en mi trabajo	
14	Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo	
15	Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a mis pacientes	
16	Siento que trabajar en contacto directo con la gente me cansa	
17	Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable con mis pacientes	
18	Me siento estimado después de haber trabajado íntimamente con mis pacientes	
19	Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo	
20	Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades	
21	Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada	
22	Me parece que los pacientes me culpan de alguno de sus problemas	

## ANEXO 3

### TEST - APTITUDES EMOCIONALES DE WOOD Y TOLEY

**Objetivo:** Diagnosticar fortalezas y debilidades en aptitudes emocionales para establecer el perfil inicial del coeficiente emocional.

#### INSTRUMENTO # 3: TEST DIRIGIDO A COORDINADORES Y JEFES

Datos del participante

Nivel de educación: ..... Sexo: ..... Edad: .....

Cargo que desempeña: .....

Área de la empresa donde labora: .....

TEST PARA EVALUAR LA INTELIGENCIA EMOCIONAL <sub>1</sub>						
<p>El presente cuestionario tiene como objetivo fundamentar una tesis relacionada con la evaluación del grado de aptitudes emocionales aplicadas por los mandos superiores del área de <i>Supply Chain</i> y su impacto en la gestión.</p> <p>Las siguientes afirmaciones, divididas en cinco grupos, permiten establecer su perfil de coeficiente emocional. Mucho agradecemos la honestidad al responder. Marque por favor el cuadro que describa con más precisión su comportamiento.</p>						
AUTOREGULACIÓN						
#	Afirmación	Siempre	Casi siempre	A veces	Rara vez	Nunca
1	Soy impaciente					
2	Me es difícil controlar mi enojo					
3	Necesito desahogarme					
4	Me gusta dejar mi posición en claro					
5	Me gusta tener la última palabra					
6	Si alguien me ataca, me retiro en silencio					

7	Cuando estoy en grupo me da muchísimas ganas de hablar, pero no puedo					
8	Digo las cosas de manera abrupta e impulsiva					
9	Me gusta decir lo que pienso					
10	Me gusta el sonido de mi propia voz					
11	Cuando empiezo a sentirme irritado y molesto, cuento mentalmente hasta 10					
12	Si veo u oído a personas que pelean, me siento agitado					
13	Bajo presión, estallo					
14	Soy capaz de seguir adelante en presencia de contrariedades					
15	Exagero mis reacciones ante asuntos triviales					
16	Gusto de hacer las cosas a mi modo					
17	Utilizo mi presencia para intimidar					
AUTOCONCIENCIA						
	Afirmación	Siempre	Casi siempre	A veces	Rara vez	Nunca
1	Estoy en contacto con mis emociones					
2	Me cuesta trabajo aceptarme tal como soy					
3	Cuando debo describir mis sentimientos, me confundo					
4	Me siento torpe si tengo que besar a personas que no pertenecen a mi familia					

5	Si algo no me parece correcto, entonces no lo hago					
6	Prefiero las películas y los libros basados en hechos reales a los de ficción					
7	Muestro prejuicios					
8	Me quejo que las cosas son difíciles					
MOTIVACIÓN						
	Afirmación	Siempre	Casi siempre	A veces	Rara vez	Nunca
1	Cuando hay que hacer algo desagradable, lo hago de inmediato y me olvido de ello					
2	Cuando hay que hacer algo desagradable, espero hasta que no quede otra opción que hacerlo					
3	Cuando hay que hacer algo desagradable, encuentro a alguien que lo haga por mí					
4	Estoy preparado para hacer un esfuerzo adicional					
5	No me detendré hasta que el trabajo este bien hecho					
6	Me estanco					
7	Me dejo desanimar por las cosas					
8	Encuentro cómo evadir los obstáculos					
9	Si logro encontrar una salida fácil, la tomo					
10	Si logras encontrar una salida fácil, deberías tomarla					
11	Podrá vender arena en el Sahara					

EMPATÍA						
	Afirmación	Siempre	Casi siempre	A veces	Rara vez	Nunca
1	Me importa lo que le ocurre a otras personas					
2	La gente no tiene que decirme lo que siente: yo puedo percibir					
3	Tengo espíritu de equipo					
4	Trabajo duro para otras personas					
5	Cuando la gente se encuentra en apuros, puede recurrir a usted					
6	Puede captar lo que ocurre					
7	Le gusta ayudar a gente más joven					
8	Usted es una persona egocéntrica					
HABILIDADES SOCIALES						
	Afirmación	Siempre	Casi siempre	A veces	Rara vez	Nunca
1	Me tensa cuando conozco a personas nuevas					
2	Puedo hablar con cualquier persona					
3	Soy capaz de lidiar con llamadas telefónicas difíciles					
4	Cuando surge un problema y nadie parece saber qué hacer, yo soy capaz de hacerme cargo de la situación					
5	Dejo una impresión positiva en mis primeros encuentros					
6	Soy una persona divertida					
7	Hago sentir a gusto a quien me rodea					

FUENTE: WOOD Robert y TOLEY Harry, "Mide tu Inteligencia emocional", I edición, Punto de Lectura, México, 2007, pgs. 21 a 39